

Carta de Servicios 2025

Seguridad Vial

Datos 2024

100% Formación en Educación Vial a Centros solicitantes	26 Campañas de Seguridad Vial	44695 Participantes en los cursos de "Alertante"	126.465 Pruebas preventivas de alcoholemia y drogas realizadas
6.194 Atestados de tráfico instruidos	100% de los enclaves de siniestros estudiados	96.65% Supervivencia a los 7 días de los pacientes con trauma grave por siniestro vial	13.639 Activaciones de recursos sanitarios en siniestros viales con paciente atendido



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Prevención de la siniestralidad vial:** comunicar las incidencias de tráfico, impartir educación y formación, mejorar la movilidad e infraestructuras, realizar campañas de seguridad vial, realizar estudios de las características y circunstancias del entorno y realizar simulacros.
- > **Vigilancia y control de la circulación y transportes:** actuaciones que permiten reducir los problemas ocasionados por el tráfico, asistir a la ciudadanía cuando esta lo requiera en determinados incidentes relativos al tráfico, controlar los transportes de personas y mercancías en la ciudad de Madrid y atender la retirada de vehículos de la vía pública.
- > **Atención y auxilio a las víctimas:** actuar en los siniestros viales, coordinar los servicios intervinientes, proporcionar el entorno de seguridad necesario para el salvamento y rescate de víctimas de siniestros de tráfico y proporcionar la atención sanitaria necesaria de urgencias y emergencias en las vías de la ciudad de Madrid.
- > **Investigación y estudio:** investigar los siniestros viales e instruir el atestado, elaborar estudios técnicos y elaborar propuestas de mejora de la ordenación y regulación viaria.
- > **Comunicación e información:** comunicar datos estadísticos, publicar datos abiertos, informar de actuaciones policiales, publicar memorias, informar sobre cuestiones generales de estos servicios e informar sobre el estado y tramitación de los expedientes.
- > **Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones:** gestionarlas e informar sobre su estado de tramitación.

Horario: las 24 horas del día, todos los días del año a través de los teléfonos 112 y 092.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Damos a conocer la **oferta de Educación Vial**, enviándola a todos los centros escolares de la Ciudad de Madrid mediante correo electrónico antes del 30 de mayo del curso anterior. Además, desde Madrid Calle 30 realizamos talleres enfocados a enseñar a los más pequeños todo lo necesario sobre los túneles de la M-30.
 - Impartimos formación, como mínimo, al **85% de los centros** solicitantes.
 - El objetivo es que la **valoración** otorgada por los profesionales de Policía Municipal encargados de impartir la formación de Educación Vial sea **igual o superior a 8,5** en una escala de 0 a 10.
 - El objetivo es que la **valoración** de los parques infantiles fijos y móviles sea **igual o superior a 8,5** en una escala de 0 a 10 en cuanto a instalaciones adecuadas, grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza.
 - Realizamos **8 talleres anuales** dentro del programa de Madrid Calle 30.
2. Impartimos al menos **500 cursos** de "Alertante" al año, para un mínimo de 20.000 participantes. Están destinados a la **ciudadanía en general**, y versan sobre qué hacer en un primer momento si se encuentra en una situación de emergencia.

Impartimos al menos **200 cursos** de “Primer Respondiente” ** al año, para un mínimo de 4.000 participantes. Estos cursos están dirigidos a **profesionales de otros servicios** que por su condición pueden ser los primeros en tener que hacer frente a situaciones de emergencia.

**Alertante, cualquier ciudadano/a que puede presenciar un siniestro vial y puede avisar al sistema de atención y realizar las primeras maniobras de seguridad y auxilio.*

***Primer Respondiente profesional que presencia o que acude como primer recurso a un siniestro vial y puede avisar al servicio de emergencias sanitarias y realizar las primeras maniobras de seguridad y auxilio.*

3. Realizamos, al menos, **25 campañas de seguridad vial y controles preventivos de alcoholemia y/o drogas**, de forma que se testee al menos al 4% de la población censada en la Ciudad de Madrid.
4. **Aseguramos la coordinación entre los servicios** intervinientes* en la seguridad y emergencias mediante la realización de, al menos, 1 simulacro de incidentes de múltiples víctimas originadas por siniestros viales al año.
**Servicios intervinientes de las unidades relacionadas en esta Carta de Servicios, que presten asistencia de seguridad y emergencia en los siniestros viales.*
5. **Vigilamos los estacionamientos indebidos** para mejorar la circulación, la movilidad y la seguridad vial. El objetivo es **reducir un 5%** respecto al año anterior la demanda de servicios a través del 092 por estacionamientos prohibidos.
6. Contribuimos a reducir las situaciones de peligro en la circulación **controlando el exceso de velocidad con, al menos, 1.000 actuaciones** en los emplazamientos previamente identificados.
7. **Aumentamos un 10% el número de vehículos controlados en campañas de seguridad vial** para verificar la realización de la Inspección Técnica de Vehículos periódica sobre el estándar del año anterior.
8. Protegemos el derecho de las personas con movilidad reducida, para conseguir que los espacios reservados sean utilizados de forma correcta, para ello controlamos las reservas señalizadas y vigilamos el correcto uso de las tarjetas

**TEPMR, controlando al menos 5.000 vehículos y retirando todas aquellas tarjetas que sean utilizadas indebidamente.*
9. En los siniestros de tráfico con víctimas, **acudimos al lugar de los hechos**, al menos en el **87% de los casos** en un tiempo máximo de **8 minutos** y nunca más de 16 minutos salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán. De todos aquellos casos que superen el periodo citado se realizará un informe que permita desestimar los que cuenten con una adecuada justificación.
10. Garantizamos que la **supervivencia de los pacientes atendidos** con trauma grave por siniestro vial sea superior al 90% a los 7 días.
11. Disponemos de una **Unidad de Intervención Psicológica** para la atención de situaciones de especial impacto emocional en siniestros viales con víctimas graves o mortales (allegados de víctimas o testigos presentes en la escena) las **24 horas al día, los 7 días de la semana** en, al menos, un **90% de los casos requeridos**.
12. Garantizamos la máxima efectividad posible en la **gestión de la retirada de vehículos de la vía pública**, atendiendo el 70% de los servicios prioritarios* realizados en un tiempo máximo de respuesta de 45 minutos.
**Los servicios prioritarios son aquellos en los que habiendo un perjudicado cumplen además la condición de solicitud de un servicio único y/o la consideración del agente solicitante como prioritario. En caso de peticiones múltiples, además de la consideración anterior, también se valorarán como prioritario los primeros servicios que se envíen, pasando a no prioritarias aquellas unidades de grúa de dicha solicitud que se envíen a posteriori hasta completar la petición.*
13. **Ponemos en conocimiento de la autoridad judicial** los atestados por siniestros viales, en aquellos casos que establece la ley, en un plazo máximo de **2 meses** en, al menos, el 90% de los casos y nunca en más de 6 meses.
14. Publicamos en el portal de Datos Abiertos de forma mensual los datos relacionados con las actuaciones policiales **ocurridas en la ciudad de Madrid, recogidas en la estadística corporativa del Cuerpo de Policía Municipal de Madrid**.

15. Realizamos y publicamos una **Memoria anual sobre siniestralidad vial** en la Ciudad de Madrid.
16. Damos respuesta a las propuestas recibidas en el Buzón de Seguridad Vial de Policía Municipal en un plazo máximo de 15 días naturales
17. Contestamos el **60%** de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** recibidas relativas a la seguridad vial a través del Sistema del Ayuntamiento de Madrid como **máximo en 30 días naturales** y **en ningún caso** en un plazo **superior a 2 meses**.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es

También en el teléfono gratuito [010](tel:010) (o 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)